

SOCJALISTYCZNY ZWIĄZEK STUDENTÓW POLSKICH  
UNIERSYTECKI KLUB TURYSTYCZNY  
" U N I K A T "

TOMASZ DZIEDZIC  
KRZYSZTOF ŁOPACIŃSKI

# PROWADZENIE IMPREZ TURYSTYCZNYCH

/ MATERIAŁ SZKOLENIOWY /

W A R S Z A W A      1 9 7 4

# OBOWIĄZKI I ROLA KIEROWNIKA

Prowadzenie imprezy turystycznej to nie tylko realizacja jej programu i kierowanie grupą osób. To także etap przygotowawczy przed imprezą i reprezentowanie organizatorów wobec uczestników i osób z zewnątrz. Kierownik obozu, wycieczki, czy trasy rajdu jest pełnoprawnym przedstawicielem swojej firmy /organizatorów/ upowżnionym do prowadzenia działalności związanej z prowadzoną imprezą. Opinia o organizatorach to opinia o kierowniku, nie ma tu stwierdzeń: "oni", "to ich impreza, ja jestem tylko wykonawcą". Realizując program kierownik musi pamiętać, że to jego program i jego impreza.

Jako reprezentant firmy i uczestników imprezy kierownik występuje do władz terenowych, udziela wyjaśnień w przypadku konfliktu między uczestnikami, a przedstawicielami terenu, na którym przebywają uczestnicy, jest także pośrednikiem w przypadku konfliktów między uczestnikami.

Jako organizator turystyki /przodownik, przewodnik itp./ kierownik imprezy sprawuje opiekę nad uczestnikami imprezy i musi pamiętać, że w wielu sytuacjach uczestnicy zdając się na jego umiejętności i doświadczenie, nie analizują potrzeby takiego, czy innego zachowania się. W przypadku niewłaściwego zachowania się uczestników lub osób postronnych kierownik musi interweniować. Jednocześnie jako osoba stojąca poniekąd "na świeczniku" jest on pilnie obserwowany przez uczestników. Wszystkie podknięcia są natychmiast zauważane. Widać to wyraźnie porównując np stwierdzenia: "wczoraj jeden z uczestników obozu upił się" i "wczoraj kierownik obozu był pijany".

Przechodząc do struktury obowiązków można je pozielić na:

1. Odpowiedzialność prawno - administracyjna.
2. Obowiązki wobec organizatorów imprezy.
3. Odpowiedzialność wobec uczestników.

W dziedzinie odpowiedzialności kierowników imprezy turystycznej nie ma jednolitych przepisów mówiących o jej zakresie. Obowiązują tu zarówno "kodeks karny", ... cywilny", jak i "przepisy finansowe".

## I. ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRAWNO - ADMINISTRACYJNA

Kierownik imprezy turystycznej jest odpowiedzialny za bezpieczeństwo uczestników w czasie trwania imprezy. Pod tym ogólnym stwierdzeniem kryje się obowiązek informowania uczestników o niebezpieczeństwie w przypadku nieodpowiedniego zachowania. /np. zbaczanie ze szlaków w górach, picie alkoholu, sposób zachowania się na wodzie itp./. Stwierdzenie, że usuwam kogoś z imprezy nie jest równoznaczne z uniknięciem odpowiedzialności. Sprawa poinformowania uczestników o sposobie zachowania się jest tu niezwykle istotna. /kierownik powinien wyraźnie zabraniać postępowania zagrażającego bezpieczeństwu/. W przypadku choroby lub wypadku kierownik ma obowiązek zapewnienia odpowiedniej opieki poszkodowanemu. Jednocześnie kierownik nie może narażać na niebezpieczeństwo pozostałych uczestników.

Wobec władz administracyjnych i instytucji zewnętrznych kierownik jest odpowiedzialny za przestrzeganie przepisów państwowych i administracyjnych zarówno przez siebie jak i uczestników imprezy. Dotyczy to w szczególności przepisów przygranicznych, mel-dunkowych, zasad poruszania się w parkach i rezerwach, przebywania w obiektach itp. Odpowiedzialność ta dotyczy także zachowania się uczestników oraz powierzonego mu sprzętu.

## II. OBOWIĄZKI WOBEC ORGANIZATORÓW

Przed rozpoczęciem imprezy kierownik /lub kadra/ jest zobowiązany do przygotowania kosztorysu i programu imprezy, załatwienia spraw organizacyjnych, przygotowania informacji o imprezie i ewentualnego naboru uczestników. W momencie zatwierdzenia imprezy i kadry kierownik otrzymuje pełnomocnictwo od instancji organizującej imprezę. W ramach tego kierownik jest odpowiedzialny za prawidłową gospodarkę finansową i rozliczenie imprezy, oraz realizację zatwierdzonego programu. W zasadzie impreza powinna zostać zrealizowana dokładnie według programu. Odchylenia w przypadkach uzasadnionych są dopuszczalne za zgodą wszystkich uczestników, jeżeli tylko nie naruszają istotnych elementów imprezy, bądź jej założeń finansowych. Oczywiście mogą wystąpić sytuacje, gdzie realizacja całego programu jest niemożliwa. Wymaga to jednak dokładnego wyjaśnienia po zakończeniu imprezy. W trakcie trwania imprezy kierownik jest odpowiedzialny zarówno za zachowanie się uczestników jak i pozostałej kadry imprezy i może stosować sankcje z usunięciem uczest-

nika włącznie. Sprawy nieodpowiedniego zachowania uczestników winny trafiać do sądów koleżeńskich. Jednocześnie w przypadku kontroli kierownik powinien udostępnić osobom kontrolującym wszystkie dokumenty imprezy /kosztorys, listę uczestników, program imprezy itp/ oraz udzielić wyczerpujących informacji o realizacji imprezy.

Po zakończeniu imprezy kierownik powinien dokonać tzw rozliczenia merytorycznego /ustnie lub na piśmie/ podając: ocenę programu i jego realizacji, ocenę uczestników oraz informacje o wszelkich odchyleniach od ustalonego programu.

### III. OBOWIĄZKI WOBEC UCZESTNIKÓW

1. Udzielenie informacji o imprezie, jej programie itp. /patrz rozdział III/.
2. Zapewnienie informacji krajoznawczych itp. w trakcie trwania imprezy.
3. Zabezpieczenie możliwości noclegu, spożywania posiłków i powrotu z imprezy w przewidzianym terminie.
4. Dostosowanie programu dziennego do możliwości i umiejętności uczestników /długość przejścia pieszego, ilość snu, wyżywienie itp/.
5. Równomierny podział obowiązków uczestników w realizacji imprezy.
6. Wysłuchanie skarg i wniosków dotyczących imprezy i ewentualne poinformowanie, gdzie należy składać skargi i wnioski.

Istotnym elementem kierowania grupą uczestników jest wkraczanie w przypadku naruszania zasad stosunków międzyludzkich w grupie. Dotyczy to w szczególności konfliktów pomiędzy uczestnikami. Kierownik powinien tu spełniać rolę powiernika i pośrednika. Z drugiej strony kierownik nie może doprowadzić do sytuacji kiedy grupa lansuje niewłaściwy model zachowań. Należy pamiętać, że często na opinię o imprezie większy wpływ ma atmosfera wśród uczestników niż dobry program imprezy, że jeden uczestnik swoim zachowaniem może zepsuć nie tylko cały program, lecz także zniechęcić innych do imprezy i podważyć zaufanie do jej organizatorów.

Opr. K. Łopaciński

## KIEROWANIE GRUPĄ

Współczesna turystyka masowa, w tym turystyka studencka opiera się w przeważającej mierze na grupach turystycznych, co nie przeszkadza, że w dalszym ciągu istnieją formy turystyki indywidualnej, samotniczej. Fakt ten pociąga za sobą konieczność optymalizacji układów wewnątrzgrupowych, jak również relacji kierownik - grupa.

Trzeba pamiętać o tym, iż jest formą czasową i przejściową tzn członków grupy w skrajnych przypadkach może nie łączyć nic poza chęcią wzięcia udziału w konkretnej imprezie. Biorąc pod uwagę stopień więzi w momencie powstania grupy formalnej, a więc takiej gdzie zachowania choćby w niektórych przypadkach określone są przepisami możemy wyróżnić następujące typy grup:

1. indywidualne jednostki nie związane ze sobą w sposób nieformalny,
2. indywidualne jednostki niezwiązane ze sobą + grupa nieformalna,
3. kilka grup nieformalnych,
4. grupa nieformalna pokrywająca się z grupą formalną.

nie można dokładnie przewidzieć z góry, który z tych typów jest najkorzystniejszym układem stosunków wewnątrzgrupowych. Na ogół jednak, uważa się, że indywidualne jednostki + grupa nieformalna oraz kilka grup nieformalnych, nie stanowią najlepszego modelu do powstania płaszczyzny integrującej grupę jako całość w okresie trwania imprezy.

Jak integracja ta będzie przebiegać, w głównym stopniu uzależnione jest od celów, jakie dana jednostka, czy grupa chce osiągnąć. Jeżeli cele te są wspólne, zbieżne, lub niewykluczające się wzajemnie wtedy proces integracyjny będzie przebiegał łatwiej. Natomiast, gdy cele członków grupy będą różne, a co gorsza wykluczające się, wzajemna integracja praktycznie nie może nastąpić, a najczęściej sytuacja ta prowadzi do dezintegracji grup nieformalnych zintegrowanych poprzednio. Tak więc stworzenie wspólnoty celów należy traktować, jako jeden z ważniejszych etapów na drodze stworzenia zintegrowanej grupy.

W praktyce likwidacja sprzecznych lub różnych celów jest rzeczą bardzo trudną. W związku z tym prowadzący grupę powinni starać się o zbudowanie takiej hierarchii celów przez każdego z

członków grupy, by cele sprzeczne styły w owej hierarchii naj-niżej, najwyżej zaś te, które bądź są wspólne w momencie zawiązywania grupy, bądź te, które kierownik potrafi narzucić grupie, ale w taki sposób by nie uważała je za narzucone z formalnej pozycji kierownika, lecz za własne "jakoś nie zauważone".

Jedną z najlepszych metod dla osiągnięcia tego celu jest sterowanie aktywnością członków grupy, a więc takie ukierunkowanie aktywności uczestników by można było realizować cele ogólnogrupowe. Przykładowo: jeżeli jakaś osoba ma pretensje o rodzaj czy sposób wyżywienia i jest w tym względzie wyjątkowym malkontentem dobrze jest zrobić ją szefem kuchni. Jeśli ktoś jest niezadowolony z realizowanego programu można poprosić go o opracowanie i przedstawienie własnych propozycji. Rozwiązania takie pozwalają na:

1. zaspokojenie potrzeby poczucia własnej wartości przez członka grupy,
2. ukierunkowanie aktywności,
3. praktyczne szkolenie członków grupy w różnych zakresach,
4. odciążenie kierownika od pewnych problemów, którymi może, ale nie musi zajmować się na codzień.

Tego rodzaju aktywizacja uczestników metodą delegowania uprawnień wymaga pamiętania i przestrzegania jednej zasady: jeżeli jakiś zakres czynności kierownik powierza uczestnikowi musi wierzyć w kompetencje tej osoby, a w zakresie powierzonych czynności pozostawić rzeczywiście wolną rękę. W przeciwnym wypadku będzie to delegacja uprawnień pozorna, gdzie uczestnik czuje się wyrobnikiem, a nie kreatorem, kontrolowanym i nadzorowanym, nie mającym przekonania, iż rzeczywiście ma coś do powiedzenia.

Pomimo wszystkich tych zabiegów socjotechnicznych ze strony kierownika, nie można nigdy wykluczyć zaistnienia w grupie konfliktów, szczególnie w przypadkach dłuższych wyjazdów, kiedy członkowie grupy przebywają razem przez okres miesiąca czy dwóch i narażeni są na różnego rodzaju sytuacje stressowe. Ogólnie rzecz biorąc mogą występować dwa rodzaje konfliktów:

1. pomiędzy członkami grupy,
2. pomiędzy grupą, a kierownikiem.

Sytuacja pierwsza wymaga od kierownika postawy arbitra i mediatora, a jednocześnie gwaranta ewentualnego porozumienia. Pamiętać trzeba jednak o tym, iż nie każda sytuacja, nie każda gwałtow-

niejsza różnica zdań wymaga interwencji kierownika. Interwencja ta zaś, powinna być, o ile to możliwe, na płaszczyźnie koleżeńskej a nie funkcyjnej.

Sytuacja druga jest o tyle trudniejsza, że stawia kierownika w pozycji strony zaangażowanej, a nie neutralnej i z reguły związana jest z pretensjami ze strony grupy do kierownika /nawet wtedy, gdy kierownik ma pretensje do grupy i daje to odczuć, to grupa ma pretensje, że kierownik ma pretensje/. Nie należy przede wszystkim dopuszczać do sytuacji, gdy grupa stanowi opozycyjny monolit wobec kierownika, gdyż zawsze łatwiej jest rozmawiać z ludźmi niż z grupą. Po drugie należy się zorientować, co jest rzeczywistym powodem konfliktu i nie mylić go z artykułowaną przez uczestników przyczyną, która w wielu wypadkach jest pretakstem /czasami tylko świadomie, a najczęściej nieświadomie/. Po trzecie kierownik wobec totalnego ataku grupy powinien pójść na ustępstwa w sprawach drobnych i mniej istotnych, kosztem ważniejszych, nawet wtedy, gdy uważa, że ma tzw. stuprocentową rację. Po czwarte wreszcie, kierownik w ewidentnych przypadkach powinien przyznać się do własnych błędów czy pomyłek, gdyż ludzie nie uznają nieomylnych /nawet kierowników/.

Podstawowym zaś zadaniem kierownika w sytuacji otwartego konfliktu jest przedstawienie go na tory w miarę konstruktywnej dyskusji i to w zakresie, w którym autorytet jego jest niepodważalny. przykładowo, jeżeli pomiędzy kierownikiem a grupą występuje konflikt w sprawie realizacji programu, gdyż uczestnicy uważają, że program jest zbyt szczupły lub mało atrakcyjny, natomiast grupa uznaje kierownika, jako organizatora zakwaterowania, przejazdów itp to kierownik na tym gruncie powinien uzasadnić dlaczego realizacja programu przebiega w ten sposób.

Kary i wyróżnienia charakterystyczne dla wszystkich organizacji sformalizowanych mają swoje odbicie również w sformalizowanej grupie turystycznej. Jednak podejście do tego jest zindywidualizowane w zależności od osobistych preferencji kierownika. Współczesna psychologia społeczna, w tym psychologia grupy, jako generalną zasadę traktuje nie stosowanie kar. Uznaje się powszechnie, że nienagradzanie przy ogólnej zasadzie nagradzania jest samo w sobie karą. A system nagród i wyróżnień powinien być tak rozbudowany by zastępował system kar. Hierarchia nagród i wyróżnień powinna być w ogólnych zarysach spójna z hierarchią celów grupy, tak by w pewien

sposób stanowiła element napędowy realizacji tych celów, natomiast kary przewidziane w formalnych uprawnieniach kierownika powinny być stosowane w przypadkach skrajnych. Te jednak zależy od specyficznych i charakterystycznych sytuacji w grupie, jak i pozycji kierownika i jego kierowniczej intuicji, która może doskonalić się tylko w praktyce, w trakcie prowadzenia grupy i najczęściej na własnych, a czasami cudzych błędach. Sztuka polega na tym by błędów nie powtarzać, a raczej próbować wyciągnąć z nich wnioski na przyszłość.

Opr. Tomasz Dziedzic



# SYSTEM INFORMOWANIA UCZESTNIKÓW

/ K O N S P E K T /

Kierownik, czy organizator imprezy turystycznej nie zawsze przed imprezą ma możliwość poinformowania uczestników o całości programu i obowiązkach spoczywających na uczestnikach. Dlatego też należy pamiętać o zebraniu uczestników celem informacji i uzgodnienia wszystkich elementów. Rozpatrzmy kolejno poszczególne rodzaje imprez.

## I. ZEBRANIE UCZESTNIKÓW PRZED OBOZEM WĘDROWNYM

1. Organizator i nazwisko kierownika /cel obozu/.
2. Odpłatność i dofinansowanie na jedną osobę /łącznie i dzienne/.
3. Trasa obozu - długość odcinków dziennych, przynajmniej orientacyjnie, krótka charakterystyka terenu /literatura/.
4. Tryb odwołania w przypadku niemożności wyjazdu.
5. Forma noclegów i wyżywienia /można ją ustalić na zebraniu po zasięgnięciu opinii u uczestników/.
6. Obowiązki uczestnika na obozie - harmonogram dzienny itp.
7. Forma kompletowania sprzętu biwakowego.
8. Niezbędny ekwipunek.
9. Metoda dojazdu, punkt zborny /godzina i miejsce/.
10. Podział prac przedobozowych.
11. Wybór Rady Obozu - jej prawa i obowiązki.
12. Tryb składania skarg i wniosków.
13. Tryb rozliczania kierownika /rola pokwitowania podpisem listy wydatków/.
14. Zebranie propozycji uczestników dotyczących obozu i jego realizacji oraz informacji o umiejętnościach uczestników; kto już był na obozie itp.

Uwaga: w przypadku obozu zimowego podać w miarę możliwości wielkość pokoi, powiedzieć o konieczności samodzielnej realizacji programów wieczorów itp.

## II. WYCIĘCZKA PIESZA LUB TRASA RAJDU /PUNKT STARTOWY/

1. Zebrać uczestników - przedstawić się /kierownik trasy - imię i nazwisko/.
2. Przebieg całej trasy /kilometrów, najciekawsze elementy, gdzie warto się zatrzymać, co obejrzeć/.
3. Przebieg dzienny. Podać miejsca postoju. Jeżeli grupa nie idzie razem, podać miejsca gdzie grupa powinna się spotkać w całości, gdzie zatrzymuje się kierownik.

4. Miejsca aprowizacyjne na trasie /sklepy, gospody/, gdzie można łatwo coś kupić na wsi, czy w miejscu noclegu jest sklep spożywczy, do której godziny otwarty.
  5. Podać w co się trzeba zaopatrzyć po drodze.
  6. Ustalić godzinę przybycia na nocleg lub zakończenie /podać miejsce i punkty orientacyjne/.
  7. Przedstawić program wieczoru i rolę uczestników.
  8. Podać program zakończenia rajdu /w przypadku wycieczki godzinę powrotu/.
  9. Podać jakie będą konkursy, na co należy zwrócić uwagę itp.
  10. W przypadku noclegu na trasie podać godzinę wymarszu.
  11. Ustalić formę wyżywienia.
  12. Zebrać informacje o umiejętnościach uczestników i ich propozycje.
  13. Podać informację o świadczeniach organizatorów /znaczkę, potwierdzenia itp./.
  14. Przypomnieć zasady uczestnictwa /ochrona przyrody, przepisy przeciwpożarowe, stosunek do miejscowej ludności, alkohol/.
- UWAGA:** Jeżeli trasa przebiega w rejonie przygranicznym, lub jeżeli na trasie jest rezerwat, zabytki itp. podać obowiązujące przepisy.

### III. KWALIFIKACJA LUB ZAPISY NA IMPREZĘ

1. Regulamin imprezy /termin, zasady kwalifikacji, obowiązki uczestnika, wpisowe lub odpłatność, trasa itp./.
2. Świadczenia organizatorów, forma noclegów.
3. Orientacyjne koszty ponoszone przez uczestnika /minimalna ilość gotówki jaką winien posiadać uczestnik/.
4. Niezbędny ekwipunek.
5. Stopień trudności imprezy.
6. Dokładny termin powrotu.
7. Sposób kontaktowania się z organizatorami.
8. Literatura i mapa /informacje/.
9. Program imprezy i jej najciekawsze elementy.

### IV. INFORMACJA PŁAKATOWA ITP.

Zasady informacji i reklamy podane zostały w opracowaniu pt "Imprezy turystyczne" rozdział III. Tu podajemy jedynie co informacja na plakacie, w radiowęźle, przekazywana głosem /np. na wieczorku/ powinna zawierać:

1. Nazwę i termin imprezy.
2. Nazwę organizatora.

3. Region lub trasę /najciekawsze elementy/.
4. Wysokość odpłatności i świadczenia organizatorów.
5. Termin i miejsce zapisów /tryb zgłoszeń/.
6. Miejsce, gdzie można uzyskać dokładne informacje o imprezie.

V. INFORMACJA WEWNĄTRZ GRUPY / KLUBU /

1. Powinno istnieć stałe miejsce dla informacji klubowej pisanej.
2. Informacja ustna na zebraniach musi przebiegać dwustronnie /zarząd - członkowie/, musi być jasna i nie zawierająca nieudomówień.
3. Informacje udzielane przez członków zarządu powinny być jednolite /należy unikać łączenia informacji z komentarzami/.
4. Ważniejsze decyzje powinny być podawane do wiadomości w formie pisanej.
5. Zakres informacji podstawowej:
  - decyzje zarządu /kierownictwa/,
  - program działania w najbliższym okresie czasu,
  - osoby odpowiedzialne za poszczególne punkty programu,
  - terminy /dokładne/,
  - decyzje jednostek nadrzędnych,
  - opinie i uwagi członków.

Opracował K. Łopaciński

Przedstawiony tu materiał jest zasadniczo przeznaczony dla uczestników studenckich kursów na stopień Organizatora Turystyki. Jego zakres odpowiada V rozdziałowi "Zakresu i programu szkolenia organizatorów turystyki" i jest zgodny z programem kursów OT prowadzonych na Uniwersytecie Warszawskim zatwierdzonym przez Oddział Międzyuczelniany PTTK w Warszawie.

Opracowanie powstało na bazie wykładów prowadzonych na kursach OT w latach 1971 - 1974. Autorzy nie starali się wydać monografii czy też recepty prowadzenia imprez. Chcieliśmy przygotować materiał, który w trakcie szkolenia, czy też w codziennej pracy w turystyce stanowiłby kospet do przemyśleń i obserwacji, a jednocześnie byłby pomocny w przygotowaniu się do egzaminu teoretycznego na koniec kursu, jak i praktycznego przy realizacji pierwszych imprez.

T. Dziedzic

K. Łopaciński

Warszawa, jesień 1974